



Drucksachen-Nr.

9605/2020-2025

Datum:

11.02.2025

An die Vorsitzende des Sozial- und Gesundheitsausschusses

Gremium	Sitzung am	Öffentlichkeitsstatus
Sozial- und Gesundheitsausschuss	18.02.2025	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes):

TOP Anfragen

Sehr geehrte Frau Vorsitzende,

zum oben genannten Tagesordnungspunkt stelle ich folgende **Anfrage**:

Wie stellt das Jobcenter Arbeit*plus* Bielefeld sicher, dass bei Fehlern in der Website zur Terminvergabe die Erreichbarkeit des Jobcenters gewahrt bleibt?

Begründung/Hintergrund:

Das Jobcenter Arbeit*plus* Bielefeld hat zum Jahreswechsel die Kommunikation umgestellt. Die Erreichbarkeit der Sachbearbeitenden per E-Mail ist seitdem für Bürgergeldempfänger*innen nicht mehr gegeben. Termine für persönliche Vorsprachen können über ein Formular auf der Website www.jobcenter-arbeitplus-bielefeld.de/online-terminierung-persoene.html beantragt werden.

Am 07.02.25 gab es auf der Website mutmasslich einen Fehler. Nach Eingabe der persönlichen Daten wird eine Sicherheitsfrage gestellt (einfache Multiplikationsaufgabe), nachdem diese gelöst wurde, wurde am o.g. Datum jedoch die Terminanfrage nicht abgesendet, sondern

weitere Multiplikationsaufgaben gestellt. Das Problem bestand über mehrere Geräte und Browser fort. Eine Terminierung für eine persönliche Vorsprache ist über eine telefonische Anfrage beim Service Center ebenfalls nicht möglich.

Die Terminvergabe über Website-Formulare ist für Verwaltungsdienste nicht ungewöhnlich – insbesondere in Bereichen wie der Leistungsgewährung ist jedoch die Funktionsfähigkeit der technischen Mittel sicherzustellen und die Erreichbarkeit zu gewährleisten.

Unterschrift:

gez. Michael Gugat